

2026 年度
福建省 12345 政务服务
便民热线中心单位预算

目 录

第一部分 单位概况	1
一、单位主要职责	2
二、预算单位构成	2
三、单位主要工作任务	3
第二部分 2026年度单位预算表	5
一、收支预算总表	6
二、收入预算总表	7
三、支出预算总表	8
四、财政拨款收支预算总表	9
五、一般公共预算拨款支出预算表	10
六、政府性基金预算拨款支出预算表	11
七、国有资本经营预算拨款支出预算	12
八、一般公共预算支出经济分类情况表	13
九、一般公共预算基本支出经济分类情况表	14
十、一般公共预算“三公”经费支出预算表	15
第三部分 2026年度单位预算情况说明	16
一、预算收支总体情况	17

二、一般公共预算拨款支出情况·····	17
三、政府性基金预算拨款支出情况·····	18
四、国有资本经营预算拨款支出情况·····	18
五、一般公共预算拨款基本支出情况·····	18
六、一般公共预算“三公”经费支出情况·····	18
七、预算绩效目标情况·····	19
八、其他重要事项说明·····	20
第四部分 名词解释 ·····	22

第一部分

单位概况

一、单位主要职责

福建省 12345 政务服务便民热线中心的主要职责是：

（一）负责全省 12345 热线及平台的规划、建设、管理、运行、协调、检查等事务性、辅助性、技术性工作。

（二）负责省直单位诉求件的转办、督办等事务性、技术性工作。

（三）负责省级 12345 平台管理维护、运行情况监测分析等事务性、辅助性工作。

（四）承担统筹指导各级 12345 平台、各类政务服务便民热线联动对接等事务性、辅助性工作。

（五）承担指导、督促、考核各级 12345 平台及其联动单位受理和办理群众诉求工作的事务性、辅助性工作。

二、预算单位构成

从预算单位构成看，福建省 12345 政务服务便民热线中心无内设机构，详细情况见下表：

序号	单位名称
1	福建省 12345 政务服务便民热线中心

三、单位主要工作任务

2026年，福建省12345政务服务便民热线中心将紧紧围绕“建设一条有温度的热线”总目标，立足“十五五”发展新起点，坚持问题导向与结果导向，着力在解决实际问题、提升服务效能、强化治理支撑上实现新突破。

（一）聚焦高频难题与深层梗阻，推动“事要解决”实质突破。全面深化“一次办好、二次办结、三次督办”递进工作机制。聚焦“一次办好”，压实首办责任，强化“一次办结率”“一次办结解决率”监测考评；夯实“二次办结”，对未“一次办好”的诉求，督促承办单位限时核查、实质反馈，筑牢诉求化解兜底防线；严格“三次督办”，对二次办理群众仍不满意的诉求，实行省级挂账督办、销号管理，对履职不力问题线索移送机关效能建设工作机构，确保诉求实质性解决。

（二）深化数智赋能与机制创新，构建“主动治理”高效格局。深化大数据、人工智能等技术应用，构建热线诉求智能分析、热点预警和趋势研判模型，提升主动发现和前瞻应对能力，聚焦三个关键维度精准发力。一是聚焦民生共性问题，服务政策优化。开展民生领域诉求深度研判，精准识别执行堵点，支撑省级部门完善政策设计；二是聚焦发展堵点问题，助力营商环境。建立涉企诉求分析机制，聚焦审批、监管、执法等企业关心关注难点，推动制度性障碍破解；三是聚焦风险隐患问题，推动源头化解。紧盯重点区域、行业、

群体显现的风险苗头问题，借助智能预警模型，实现风险信息与基层网格、行业监管等系统的联动处置，提升安全生产领域治理的预见性。

（三）夯实能力基础与系统保障，筑牢“长效发展”坚实支撑。围绕培训交流、制度建设、文化建设、风险防范四个维度协同发力。一是深化培训交流，全面开展12345热线话务员职业技能等级认定，健全分层分类培训与跨区域交流机制，持续提升队伍专业能力；二是强化制度建设，完善以一次办好、事要解决为导向的考核制度，优化全流程工作规范；三是加强文化建设，以“建设一条有温度的热线”为导向，培树服务典型，增强队伍使命感与职业荣誉；四是严守风险底线，加强纪律监督与信息安全防护，确保热线服务规范、安全、稳定。

第二部分

2026年度单位预算表

一、收支预算总表

2026 年度收支预算总表

单位：万元

收 入		支 出	
项目	预算数	项目	预算数
一、一般公共预算拨款收入	245.78	一、一般公共服务支出	209.28
二、政府性基金预算拨款收入		二、外交支出	
三、国有资本经营预算拨款收入		三、国防支出	
四、财政专户管理资金收入		四、公共安全支出	
五、事业收入		五、教育支出	
六、事业单位经营收入		六、科学技术支出	
七、上级补助收入		七、文化旅游体育与传媒支出	
八、附属单位上缴收入		八、社会保障和就业支出	13.68
九、其他收入		九、卫生健康支出	4.87
		十、节能环保支出	
		十一、城乡社区支出	
		十二、农林水支出	
		十三、交通运输支出	
		十四、资源勘探工业信息等支出	
		十五、商业服务业等支出	
		十六、金融支出	
		十七、援助其他地区支出	
		十八、自然资源海洋气象等支出	
		十九、住房保障支出	17.95
		二十、粮油物资储备支出	
		二十一、国有资本经营预算支出	
		二十二、灾害防治及应急管理支出	
		二十三、其他支出	
		二十四、债务还本支出	
		二十五、债务付息支出	
		二十六、债务发行费用支出	
本年收入合计	245.78	本年支出合计	245.78
上年结转结余	0	结转下年支出	0
收入合计	245.78	支出合计	245.78

二、收入预算总表

2026 年度收入预算总表

单位名称	合计	一般公共预算 拨款收入	政府性基金预 算拨款收入	国有资本经 营预算拨款 收入	财政专户 管理资金 收入	事业收入	事业单位 经营收入	上级补助 收入	附属单位 上缴收入	其他收入	上年结转 结余
合计	245.78	245.78	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福建省 12345 政务 服务便民热线中心	245.78	245.78	0	0	0	0	0	0	0	0	0

三、支出预算总表

2026 年度支出预算总表

单位：万元

科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出	事业单位经营支出	上缴上级支出	对附属单位补助支出
	合计	245.78	245.78		0	0	0
201	一般公共服务支出	209.28	209.28		0	0	0
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	209.28	209.28		0	0	0
2010350	事业运行	209.28	209.28		0	0	0
208	社会保障和就业支出	13.68	13.68		0	0	0
20805	行政事业单位养老支出	13.68	13.68		0	0	0
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	9.12	9.12		0	0	0
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	4.56	4.56		0	0	0
210	卫生健康支出	4.87	4.87		0	0	0
21011	行政事业单位医疗	4.87	4.87		0	0	0
2101102	事业单位医疗	4.87	4.87		0	0	0
221	住房保障支出	17.95	17.95		0	0	0
22102	住房改革支出	17.95	17.95		0	0	0
2210201	住房公积金	15.1	15.1		0	0	0
2210202	提租补贴	2.85	2.85		0	0	0

四、财政拨款收支预算总表

2026 年度财政拨款收支预算总表

单位：万元

收 入		支 出	
项目	预算数	项目	预算数
一、一般公共预算拨款收入	245.78	一、一般公共服务支出	209.28
二、政府性基金预算拨款收入		二、外交支出	
三、国有资本经营预算拨款收入		三、国防支出	
		四、公共安全支出	
		五、教育支出	
		六、科学技术支出	
		七、文化旅游体育与传媒支出	
		八、社会保障和就业支出	13.68
		九、卫生健康支出	4.87
		十、节能环保支出	
		十一、城乡社区支出	
		十二、农林水支出	
		十三、交通运输支出	
		十四、资源勘探工业信息等支出	
		十五、商业服务业等支出	
		十六、金融支出	
		十七、援助其他地区支出	
		十八、自然资源海洋气象等支出	
		十九、住房保障支出	17.95
		二十、粮油物资储备支出	
		二十一、国有资本经营预算支出	
		二十二、灾害防治及应急管理支出	
		二十三、其他支出	
		二十四、债务还本支出	
		二十五、债务付息支出	
		二十六、债务发行费用支出	
收入合计	245.78	支出合计	245.78

五、一般公共预算拨款支出预算表

2026 年度一般公共预算拨款支出预算表

单位：万元

科目编码	科目名称	小计	其中：	
			基本支出	项目支出
	合计	245.78	245.78	
201	一般公共服务支出	209.28	209.28	
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	209.28	209.28	
2010350	事业运行	209.28	209.28	
208	社会保障和就业支出	13.68	13.68	
20805	行政事业单位养老支出	13.68	13.68	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	9.12	9.12	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	4.56	4.56	
210	卫生健康支出	4.87	4.87	
21011	行政事业单位医疗	4.87	4.87	
2101102	事业单位医疗	4.87	4.87	
221	住房保障支出	17.95	17.95	
22102	住房改革支出	17.95	17.95	
2210201	住房公积金	15.1	15.1	
2210202	提租补贴	2.85	2.85	

六、政府性基金预算拨款支出预算表

2026 年度政府性基金预算拨款支出预算表

单位：万元

科目编码	科目名称	小计	其中：	
			基本支出	项目支出
合计				

备注：本单位 2026 年度没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

七、国有资本经营预算拨款支出预算表

2026 年度国有资本经营预算拨款支出预算表

单位：万元

科目编码	科目名称	小计	其中：	
			基本支出	项目支出
合计				

备注：本单位 2026 年度没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出。

八、一般公共预算支出经济分类情况表

2026 年度一般公共预算支出经济分类情况表

单位：万元

科目编码	科目名称	预算数
	合计	245.78
301	工资福利支出	233.58
302	商品和服务支出	12.2

九、一般公共预算基本支出经济分类情况表

2026 年度一般公共预算基本支出经济分类情况表

单位：万元

科目编码	科目名称	预算数
	合计	245.78
301	工资福利支出	233.58
30101	基本工资	42.84
30102	津贴补贴	2.85
30103	奖金	3.96
30107	绩效工资	14.18
30109	职业年金缴费	4.56
30112	其他社会保障缴费	14.28
30113	住房公积金	15.1
30199	其他工资福利支出	135.81
302	商品和服务支出	12.2
30201	办公费	1
30228	工会经费	3
30299	其他商品和服务支出	8.2

十、一般公共预算“三公”经费支出预算表

2026 年度一般公共预算“三公”经费支出预算表

单位：万元

项目	预算数
合计	0
1、因公出国（境）费用	0
2、公务接待费	0
3、公务用车购置及运行费	0
其中：（1）公务用车购置费	0
（2）公务用车运行费	0

备注：本单位 2026 年度没有一般公共预算安排的“三公”经费支出。

第三部分

2026年度单位预算情况说明

一、预算收支总体情况

按照综合预算的原则，单位所有收入和支出均纳入单位预算管理。2026年，福建省12345政务服务便民热线中心收入预算为245.78万元，比上年减少52.26万元，主要原因是其他收入减少。其中：一般公共预算拨款收入245.78万元。

相应安排支出预算245.78万元，比上年减少52.26万元。其中：基本支出245.78万元。

二、一般公共预算拨款支出情况

2026年度一般公共预算拨款支出245.78万元，比上年减少0.24万元，降低0.1%，主要原因是公用经费减少。按照党中央、国务院和省委、省政府关于过紧日子的有关要求，厉行节约办一切事业，大力压减一般性支出，重点压减了公用经费中涉及的非急需非刚性支出，同时合理保障了日常办公、开展业务活动等工作的支出需求，体现在有关支出科目中。其中（按项级科目分类统计）：

（一）2010350-事业运行209.28万元，主要用于在职人员工资、公用经费等支出。

（二）2080505-机关事业单位基本养老保险缴费支出9.12万元。主要用于在职人员基本养老保险支出。

（三）2080506-机关事业单位职业年金缴费支出4.56万元。主要用于在职人员职业年金支出。

（四）2101102-事业单位医疗4.87万元，主要用于在

职人员医疗保险支出。

（五）2210201-住房公积金 15.1 万元。主要用于在职人员住房公积金、住房补贴支出。

（六）2210202-提租补贴 2.85 万元。主要用于在职人员提租补贴支出。

三、政府性基金预算拨款支出情况

本单位 2026 年度没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

四、国有资本经营预算拨款支出情况

本单位 2026 年度没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出。

五、一般公共预算拨款基本支出情况

2026 年度一般公共预算拨款基本支出 245.78 万元，其中：

（一）人员经费 233.58 万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、伙食补助费、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金等支出。

（二）公用经费 12.2 万元，主要包括：办公费、工会经费、其他商品和服务支出。

六、一般公共预算“三公”经费支出情况

（一）因公出国（境）经费

2026 年预算安排 0 万元，与上年持平。

(二) 公务接待费

2026 年预算安排 0 万元，与上年持平。

(三) 公务用车购置及运行费

2026 年预算安排 0 万元，与上年持平。

七、预算绩效目标情况

(一) 绩效目标设置情况

2026 年，福建省 12345 政务服务便民热线中心按照全面实施预算绩效管理的要求，编制绩效目标并公开。

(二) 绩效目标表及说明

1. 项目支出绩效目标表

本单位无项目支出绩效目标表。

2. 单位整体支出绩效目标表

单位整体绩效目标表

(2026 年度)

部门(单位)名称		福建省 12345 政务服务便民热线中心	部门预算编码	103603
年度 预算 安排 (万元)	资金总额		245.78	
	项目支出		0.00	
	基本支出		245.78	
年度总体目标	围绕办好群众合理诉求, 进一步扩展优化全流程各环节系统功能, 强化民生数据动态深度分析与评估, 着力增强群众体验感和获得感。			
年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值
绩效目标 指标	产出指标	数量指标	受理群众诉求数量	≥1250 万件
		质量指标	话务接通率	≥90%
		时效指标	按时办理率	≥95%
	成本指标	经济成本指标	成本控制率	≤100%
	效益指标	社会效益指标	即时解答率	≥85%
	满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意率	≥95%

3. 有关情况说明

本单位无其他需要说明的绩效目标情况。

八、其他重要事项说明

(一) 机关运行经费

2026 年, 本单位一般公共预算拨款安排的机关运行经费支出 0 万元。主要原因是本单位系财政核拨事业单位, 没有机关运行经费。

(二) 政府采购情况

本单位 2026 年度没有政府采购预算。

(三) 国有资产占用使用情况

截至 2025 年 12 月 31 日，本单位共有车辆 0 辆，其中：副部（省）级以上领导用车 0 辆、主要领导干部用车 0 辆、机要通信用车 0 辆、应急保障用车 0 辆、执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、离退休干部用车 0 辆、其他用车 0 辆。单位价值 100 万元（含）以上设备 0 台（套）。

2026 年预算安排购置车辆 0 辆，其中：副部（省）级以上领导用车 0 辆、主要领导干部用车 0 辆、机要通信用车 0 辆、应急保障用车 0 辆、执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、离退休干部用车 0 辆、其他用车 0 辆。单位价值 100 万元（含）以上设备 0 台（套）。

(四) 委托业务费情况

本单位 2026 年度没有委托业务费预算。

第四部分

名词解释

一、财政拨款收入：指财政当年拨付的资金，包括一般公共预算拨款收入、政府性基金预算拨款收入、国有资本经营预算拨款收入。

二、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及辅助活动所取得的收入。

三、事业单位经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

四、其他收入：指除上述“财政拨款收入”“事业收入”“事业单位经营收入”等以外的收入。主要是事业单位固定资产出租收入、存款利息收入等。

五、结转结余资金：指以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

六、基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

七、项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务或事业发展目标所发生的支出。

八、事业单位经营支出：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

九、上缴上级支出：指下级单位上缴上级的支出。

十、对附属单位补助支出：指对下级单位补助发生的支出。

十一、“三公”经费：纳入财政预决算管理的“三公”

经费，是指使用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行费，指单位公务用车购置支出（含车辆购置税、牌照费）及燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

十二、机关运行经费：为保障行政单位（包括参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。